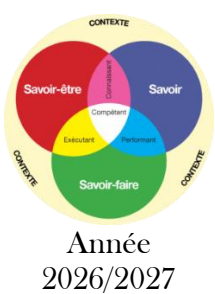
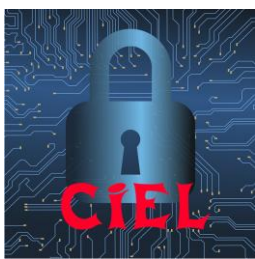


2 nd e BAC Pro CIEL	Prendre en charge des incidents utilisateurs	
		

Nom		
Prénom		
Date		
<u>Matériel</u> <u>Outillage</u> 	⇒ VM incident	<u>Durée : 3H</u> 
<u>Travaux à réaliser</u> 	⇒ Ouvrir ticket ⇒ Traiter ticket ⇒ Remédier ⇒ Fiche d'intervention	
<u>Pôle d'activité</u> : Valorisation de la donnée et cybersécurité		
<u>Activités</u> :		
⇒ D3 : Gestion d'incidents		
<u>Tâches</u> :		
⇒ T1 : Ouvrir et catégoriser les tickets par niveau de criticité		
⇒ T2 : Traiter les tickets		
⇒ T3 : Remédier aux incidents		
⇒ T4 : Elaborer les rapports d'incidents		
<u>Compétences</u> :		
⇒ C04 : Analyser une structure matérielle et logicielle		
⇒ C06 : Valider la conformité d'une installation		
⇒ C10 : Exploiter un réseau informatique		
		
Lorsque le logo  apparaît, il est indispensable d'appeler l'enseignant pour vérification.		

A. Compétences

C01	COMMUNIQUER EN SITUATION PROFESSIONNELLE (ANGLAIS/FRANÇAIS)	
	La présentation (typographie, orthographe, illustration, lisibilité) est soignée et soutient le discours avec des enchaînements cohérents	
	La présentation orale (support et expression) est de qualité et claire	
	L'argumentation développée lors de la présentation et de l'échange est de qualité	
	L'argumentation tient compte des éventuelles situations de handicap des personnes avec lesquelles il interagit	
C03	PARTICIPER A UN PROJET	
	Les rôles et tâches de chacun sont identifiés ; le cas échéant, les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap sont pris en compte	
	Le planning prévisionnel est compris	
	Le suivi du projet est respecté	
	L'espace collaboratif est correctement utilisé	
C04	ANALYSER UNE STRUCTURE MATÉRIELLE ET LOGICIELLE	
	Le besoin est identifié ainsi que les ressources matérielles, logicielles et humaines	X
	Les logiciels d'analyse et de tests sont utilisés selon les procédures de traitement d'incidents	X
	Les informations nécessaires sont extraites des documents réglementaires et/ou constructeurs	
	Les indicateurs de fonctionnement sont interprétés	X
	Les fiches de test ou d'intervention sont renseignées	X
C06	VALIDER LA CONFORMITÉ D'UNE INSTALLATION	
	Les exigences du cahier des charges sont respectées	
	Les tests sont effectués	X
	Les résultats attendus sont vérifiés	X
	La procédure de test est respectée	X
C07	RÉALISER DES MAQUETTES ET PROTOTYPES	
	Le placement et routage sont conformes au cahier des charges	
	La génération des fichiers de fabrication du PCB est conforme aux attentes	
	Le PCB est réalisé, contrôlé et conforme aux IPC (tolérances mécaniques, finition de surface, propreté, ESD etc.)	
	Les composants sont conformes à la nomenclature (marquage, étiquetage)	
	La nomenclature des composants est respectée	
	Le brasage de la carte est conforme à la nomenclature et aux IPC	
	Les contraintes liées aux impacts environnementaux sont intégrées	
	Le contrôle visuel de la carte assemblée est conforme au dossier de fabrication	
	Les risques d'une situation de travail sont repérés et les mesures appropriées pour sa santé, sa sécurité et celle des autres sont adoptées	
C08	CODER	
	Les environnements de développement et de test sont mis en œuvre en tenant compte des contraintes de fonctionnalités et de sécurité	
	Le module logiciel est débogué et syntaxiquement correct	
	Les composants logiciels individuels sont développés et testés conformément aux spécifications du cahier des charges et des bonnes pratiques	
	La solution (logicielle et matérielle) est intégrée et testée conformément aux spécifications du cahier des charges et des bonnes pratiques	
	Le code est commenté et le logiciel est documenté	
C09	INSTALLER LES ÉLÉMENTS D'UN SYSTÈME ÉLECTRONIQUE OU INFORMATIQUE	
	L'ensemble des éléments pour l'installation du système est complet et vérifié par rapport au cahier des charges	
	Les éléments du système sont installés et raccordés selon une procédure	
	La configuration est réalisée	
	La mise en service est réalisée	
	L'état de l'installation est renseigné de manière écrite ou orale	
	Les risques d'une situation de travail sont repérés et les mesures appropriées pour sa santé, sa sécurité et celle des autres sont adoptées	
C10	EXPLOITER UN RÉSEAU INFORMATIQUE	
	Les alertes et problèmes rencontrés sont renseignés	X
	Les différents éléments d'un réseau ou d'un système à partir d'un schéma fourni sont identifiés	
	La mise à jour des équipements (iOS, OS, logiciel, firmware) est effectuée	
	Les optimisations nécessaires sont effectuées	
C11	MAINTENIR UN SYSTÈME ÉLECTRONIQUE OU RÉSEAU INFORMATIQUE	
	L'intervention est préparée	
	Le dysfonctionnement est constaté	
	La maintenance ou la réparation est réalisée	
	La fiche d'intervention est correctement renseignée	
	Les risques d'une situation de travail sont repérés et les mesures appropriées pour sa santé, sa sécurité et celle des autres sont adoptées	

Nature de complexité de l'activité

Découverte	X
Intermédiaire	
Bac Pro	



B. Mise en contexte

L'entreprise ABE Solutions Numériques assure l'assistance et le support informatique de plusieurs entreprises clientes.

Au cours d'une journée, le service support reçoit différents signalements d'utilisateurs rencontrant des difficultés avec leur poste informatique : document introuvable, logiciel inaccessible, absence de son, ralentissement important, perte de connexion réseau ou suppression accidentelle d'un fichier.

Vous intégrez le service support de ABE Solutions Numériques en tant que technicien de premier niveau.

Votre responsable vous attribue trois tickets d'incident à traiter parmi ceux reçus aujourd'hui.

Pour chaque ticket, vous devrez :

- ⇒ prendre connaissance du problème signalé
- ⇒ démarrer le poste utilisateur correspondant
- ⇒ constater le dysfonctionnement
- ⇒ rechercher son origine
- ⇒ réaliser une action corrective lorsque cela est possible
- ⇒ vérifier que le problème est résolu
- ⇒ compléter la fiche d'intervention

Vous devez intervenir de manière méthodique et éviter toute modification qui ne serait pas nécessaire à la résolution du problème.

C. Problématique

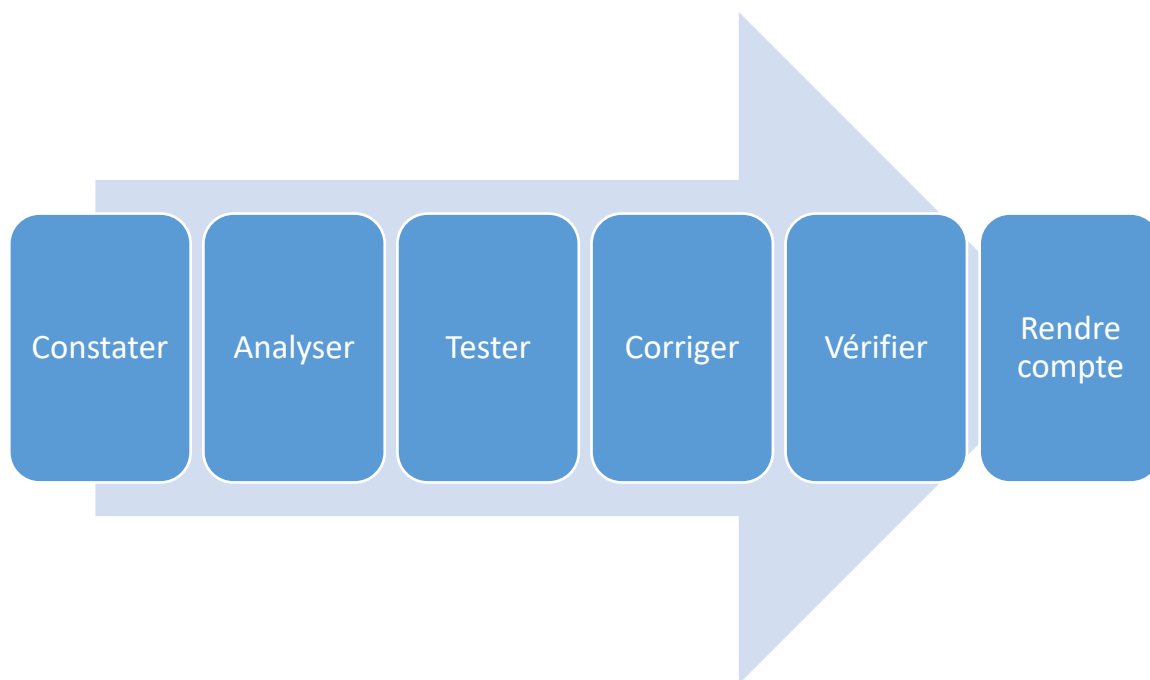
Comment diagnostiquer et résoudre méthodiquement un incident informatique signalé par un utilisateur ?



D. Méthode de traitement d'un incident

Un utilisateur décrit généralement un symptôme et non la cause réelle du problème. Le technicien doit donc respecter une démarche de diagnostic.

Pour chaque ticket :



CONSTATER

Observer le problème signalé et vérifier qu'il est réellement présent.

ANALYSER

Identifier les différentes causes possibles

TESTER

Effectuer des contrôles permettant de confirmer ou d'écarter les hypothèses.

CORRIGER

Réaliser uniquement l'action nécessaire pour résoudre le problème.

VERIFIER

Contrôler que le fonctionnement attendu est rétabli.

RENDRE COMPTE

Compléter la fiche d'intervention correspondant au ticket traité.

E. Attribution des tickets

Votre responsable vous attribue 6 tickets. Parmi les 6 tickets, il vous est demandé d'en traiter au minimum 3, il n'y a pas d'ordre à respecter.

Pour chaque ticket, lancer uniquement le fichier correspondant indiqué dans le sujet. Attendre le démarrage complet de la machine virtuelle avant de commencer l'intervention.

F. Livrable

Renommer chaque Ticket/fiche d'intervention en « NOM-INC00x.pdf »

Avec :

- ⇒ **NOM** : votre nom de famille
- ⇒ **x** : le numéro du ticket d'intervention

Créer un dossier compressé avec l'ensemble des tickets d'incidents traités en nommant :

« NOM-IncidentUtilisateur.zip »

Téléverser l'archive zip.